

DAFTAR PUSTAKA

- Budyatna, M & Ganiem Leila Mona. 2011. *Teori Komunikasi Antarpribadi*, Cetakan Ke 1. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Butterick, Keith, 2012, *Pengantar Public Relations Teori dan Praktik*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Cangara, 2010, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Depkes, 2009. *Standar Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Rumah Sakit (K3RS)*. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- _____, 2013. *Sistem Kesehatan Nasional*. Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Djamarah, S.B. 2004. *Pola Komunikasi Orang Tua Dan Anak Dalam Keluarga*. Rienka Cipta, Jakarta.
- Edi, Syarwani Ahmad, 2014, *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Effendy, Onong Uchyana 2007, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- _____, 2009, *Human Relations & Public Relations*, Mandar Maju, Bandung.
- Hardjana, AM 2007, *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Kanisius, Yogyakarta.
- Hartono, Bambang, 2010. *Promosi Kesehatan di Puskesmas & Rumah Sakit*. Jakarta: Pratama Riska Cipta.
- Indonesia. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktek Kedokteran*. Jakarta.
- _____. 2004. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional*. Jakarta.
- _____. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- _____. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Jakarta.

- _____. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit*. Jakarta.
- _____. 2011. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial*. Jakarta.
- _____. 2013. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan*, Jakarta.
- _____. 2003. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 560/Menkes/SK/VI/2003 tentang Pelayanan Rawat Jalan*. Jakarta.
- _____. 2008. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta.
- _____. 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1787 Tahun 2010 tentang Iklan dan Publikasi Pelayanan Kesehatan*. Jakarta.
- _____. 2013. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- _____. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta.
- Iriantara, Y 2013, *Community Relations (Konsep dan Aplikasinya)*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Lahudin, Mukhlisin 2015, *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Poli Umum Peserta BPJS Di Puskesmas Kecamatan Pancoran Tahun 2015*, Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jakarta.
- Masmuh, Abdullah 2008, *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek*, UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah, Malang.
- Monicha, Rahayu 2015, *Pola Komunikasi Perawat Dan Pasien Rawat Inap Dalam Pelayanan Medis Di Rumah Sakit Bhakti Yuda Depok*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2007, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nasution, Zulkarnaen 2006, *Prinsip-Prinsip Komunikasi Untuk Penyuluhan*, Jakarta.

Pace, 2002, *Komunikasi Organisasi: Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Remaja Rosda Karya, Bandung.

Profil Perusahaan, diakses pada 26 Maret 2016, <http://www.fatmawatihospital.com/>

Putri, Filu Marwati Santoso 2014, *Gambaran Model Penyelesaian Ketidakpuasan Pelayanan Kesehatan BPJS (Studi Kasus Pelayanan BPJS Di Rumah Sakit Umum Yogyakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta*. <http://eprints.ums.ac.id/38631/2/Halaman%20Depan.pdf>

Rachmania, Putri 2010, *Pola Komunikasi Dokter Terhadap Pasien Dalam Proses Penyembuhan Di Klinik Makmur Jaya*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Rakhmat, Jalaludin 2005, *Psikologi Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Ruslan, Rosady, 2008, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

_____, 2010, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Widjaja, H.A 2008, *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Bumi Aksara, Jakarta.

Wiryanto 2008, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Grasindo, Jakarta.